

Planner wegtransport

Module 1: Communicatie en informatie



VTL versnelt de ontwikkeling van mensen en bedrijven in transport en logistiek

Communicatie

- Wat is communicatie?
 - Zender / ontvanger
- Vormen van communicatie:
 - Verbale en non-verbale communicatie
- Niveaus van communiceren:
 - Inhouds- en betrekkningsniveau
 - Direct en indirect



2

Communicatie

- Effectief communiceren:
 - Storingen bij de zender / ontvanger
- Gesprekvaardigheden:
 - L = Luisteren
 - S = Samenvatten
 - D = Doorvragen



3

Communicatie

- Overleg Voeren:
 - Soorten overleg:
 - Werkbespreking
 - Werkoverleg
- Het visitekaartje van het bedrijf:
 - Communicatie met klant



4

Communicatie

- Communiceren in een bedrijf:
 - Communicatielijnen:
 - Formele en informele
 - Horizontale en verticale
 - Communicatielijnen bij calamiteiten
- Schriftelijke communicatie



5

Conflicthantering

- Aspecten die een rol spelen
- Mechanismen
- Hanteren van conflictsituaties



6

Conflicthantering

- De vijftal typeringen:
 1. Doordrukken
 2. Samenwerken
 3. Compromis zoeken
 4. Vermijden
 5. Toegeven
- Omgaan met agressie:
 - Spanningsopbouw en eigen reactie



7

De instructie

- Uw rol als planner
- Instructie geven in vijf stappen:
 1. Voorbereiden
 2. Uitleggen
 3. Voordoen
 4. Nadoen en terugkoppelen
 5. Nabespreken



8

De instructie

- Tips bij instructie geven
- Tips voor het voorbereiden
- Tips bij het uitleggen
- Tips bij het voordoen
- Tips bij het nadoen en terugkoppelen
- Tips bij het nabespreken met de nieuwe medewerker
- Tips bij het geven van aanvullende instructie



9

Klantgericht handelen

De tien hoofdpunten:

1. Verplaats uzelf in de klant
2. Behandel collega's als klanten
3. Beloof minder; doe meer
4. Ken uw basisbelofte
5. Hou de klant op de hoogte
6. Ieder klacht is een kans
7. Denk en praat positief
8. Toon begrip voor een boze klant
9. Ieder klant is belangrijk
10. Werk aan verbetering



10

De offerte en fax

- Bevestiging van een vervoersovereenkomst
- De offerte
- Voorbeelden fax in combinatie met offerte
- Aanvullende bepalingen



11

Fax

Aan:	Voor welk bedrijf
t.a.v.:	Voor wie
Faxnummer:	
Van:	Van welk bedrijf (uw bedrijf)
Contactpersoon:	Uw naam
Faxnummer:	Uw faxnummer
Telefoonnummer:	Uw rechtstreekse telefoonnummer
Datum:	
Aanhef:	Geachte heer/mevrouw
Naar aanleiding van ons telefoongesprek, fax ik u de volgende offerte	



12

Offerte

Aanvraag van:	Opdrachtgever
Lading:	Omschrijving: bijvoorbeeld aantal pallets (laadmeters) inhoud gewicht per pallet of aantal liters, gewicht
Laaddatum / tijdstip:	
Laadplaats:	
Bijzonderheid:	Bijvoorbeeld door wie laden of lossen
Losdatum / tijdstip:	
Losplaats:	
Bijzonderheid:	Bijvoorbeeld meldingsplicht
Prijs:	Afgesproken ritprijs
Voorwaarden:	Bijvoorbeeld betaling binnen 30 dagen en/of korting bij betaling binnen dagen



13

Offerte

Afsluiting:	Dank uitspreken voor de offerte
Uitsluitel omtrent offerte:	Wilt u ons uiterlijk 3 dagen na offertedatum laten weten of u van deze offerte gebruik maakt?
Groeten:	Met vriendelijke groet,
	Bedrijfsnaam en uw naam



14

Managementinformatie

- De organisatie van het transportbedrijf:
 - De verschillende functies
 - Taken en verantwoordelijkheden
- De informatiebehoefte van de manager
- De informatiebehoefte van een klant



15

Planning en automatisering

- Ritplanningsysteem:
 - Informatiegegevens
 - Dynamische plannen
- Verschil tussen ritplanning en routeplanning
- Verschil tussen planbord en ritplanningsysteem
- Visual planner en PlanMate
- Navigatiesystemen in de auto



16

6